

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENERIMA**  
**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KUALA**  
**KAMPAR KABUPATEN PELALAWAN**  
**(Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda penduduk)**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH**

**ABDUZ ZAKIR**  
**10875003091**

**PROGRAM S1**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**2013**

## **ABSTRAKSI**

### **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENERIMA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KUALA KAMPAR KABUPATEN PELALAWAN (Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk)**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada kantor Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan (studi kasus pada penerbitan KTP), penulis menggunakan metode Deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menggunakan uji Frekuensi. Setelah analisis data selesai, penulis akan menguraikan serta mengkaitkan dengan teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

.Berdasarkan hasil penelitian nilai Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pelayanan publik dengan lima variabel yaitu *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* .dengan versentase sangat setuju 21.1%, setuju sebesar 55.2%, ragu-ragu 6.3%, tidak setuju 16.2%, dan sangat tidak setuju 1.2%. Secara persentase dari tanggapan responden sebanyak 100 orang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berupa *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dan *tangible* tersebut 55.2% berkategori setuju bahwa pelayanan kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan sudah baik atau sudah memuaskan.

Kata kunci : *Realibility, Responsiveness , Assurance, Emphaty, dan Tangible*.

## DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. manfaat penelitian.....	12
1.4. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Kepuasan Masyarakat.....	14
2.2. Metode Pengukuran Kepuasan .....	18
2.3. Pelayanan Publik .....	20
2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan .....	23
2.5. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik.....	25
2.6. Pengertian Camat.....	29
2.7. Hipotesis.....	31
2.8. Konsep Oprasional.....	32
2.9. Variabel Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi dan waktu Penelitian.....	35

3.2. Sumber dan jenis Data.....	35
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Analisis Data .....	38

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT KUALA KAMPAR**

4.1. Sejarah Singkat Kuala kampar .....	39
4.2. Struktur Organisasi Kantor Camat .....	41

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Identitas Responden.....	47
5.2. Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Publik Dikantor Camat Kuala Kampar.....	50
5.1.1. Realibility .....	50
5.1.2. Responsiveness .....	55
5.1.3. Assurance .....	58
5.1.4. Emphaty .....	61
5.1.5. Tangible .....	65

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	71
6.2. Saran-saran .....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

1.1. Tarif Retribusi pembuatan KTP dan Akte Catatan Sipil.....	8
1.2. Realisasi Pembuatan KTP Di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan .....	10
4.1. Stuktur Organisasi Kantor Camat Kuala Kampar .....	44
5.1. Usia Responden Yang Dilayani Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	48
5.2. Tingkat Pendidikan Responden Yang Menggunakan Jasa Pelayanan Pengurusan KTP Oleh Pihak Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan .....	49
5.3. Pekerjaan Responden Yang Menggunakan Jasa Pelayanan Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan .....	49
5.4. Jenis Kelamin Responden Yang Menggunakan Jasa Pelayanan Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan .....	50
5.5. Daftar Penghasilan Perbulan .....	50
5.6. Jenis Pelayanan Dan Tarif Retribusi Pembuatan KTP Dan Akte Catatan Sipil .....	52
5.7. Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Dalam Pelayanan Yang Dijanjikan Dengan Biaya Yang dikeluarkan Masyarakat Dalam Penerbitan KTP Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	53
5.8. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Pegawai di kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan.....	55

5.9. Beberapa Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Pegawai Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	56
5.10. Tanggapan Responden Atau Masyarakat Mengenai Kemudahan Masyarakat Dalam Memperoleh Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	58
5.11. Tanggapan Masyarakat Tentang Pengetahuan dan Penguasaan Pegawai Terhadap Isi kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	60
5.12. Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Terhadap Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	61
5.13. Tanggapan responden atau Masyarakat Tentang Ketersedian Pegawai Di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Dalam Menghadapi Keluhan Konsumen.....	63
5.14. Tanggapan Reponden Mengenai Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Cepat, Tepat dan Benar.....	65
5.15. Sarana dan Prasarana Yang Menunjang Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	67
5.16. Tanggapan Responden Menggenai Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	68
5.17. Mengenai Pegawai Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.....	69
5.18. Rekapitulasi Hasil Penelitian Dari Kelima Variabel Kualitas Pelayanan.....	70

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Reformasi di Indonesia telah berjalan lebih dari sepuluh tahun. Berbagai usaha dan inovasi telah dilakukan untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Di lingkungan birokrasi juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan.

*Good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada penglibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Dengan kata lain, tidak ada pemerintahan yang dapat disebut lebih atau semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Perencanaan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Setiap perubahan yang terjadi

terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik.

Dalam peraturan pemerintah No.53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil dikemukakan bahwa salah satu dari kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu ” memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat secara jujur, tertib, cermat dan bersemangat dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunannya”.

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, maka sering dijadikan indikator keberhasilan pemerintah. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak ada artinya bila pelayanan publik masih buruk. Apalagi dalam rangka menghujudkan *good governane* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam peyelenggaraaan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima disektor publik menjadi hal yang tidak bisa ditunda tunda.

Namun pada kenyataanya masih banyak pelayanan publik yang belum optimal dalam pelayanan dan bahkan masih buruk. Hal tersebut dapat dilihat dari bayaknya prosedur dan mekanisme pelayanan yang belum efisien dan cenderung berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatife, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih dijumpai adanya praktek pungutan liar dari oknum yang memintai imbalan yang tidak semestinya dan bayak memberikan peluang terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Di lain pihak, masyarakat sendiri sebagai pengguna utama pelayanan publik



masih kurang peduli untuk melakukan pengawasan atau kontrol terhadap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik.

Oleh karena itu pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Sehingga kontribusi bagi pelayanan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apa bila pelayanan tersebut tidak bisa didapatkan maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat dibendung.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah diberikan pemerintah, yakni masyarakat harus mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah, dilaksanakan oleh rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Disisi lain pemerintah harus tahu apa yang menjadi keinginan masyarakat serta membuat peraturan yang patut dipatuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan atas peraturan yang telah dibuat sehingga dapat direalisasikan secara baik dan optimal.

Salah satu bentuk-bentuk tugas dan sekaligus bentuk pelayanan yang harus diberikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga Negara dan tempat berdomisili diseluruh wilayah berkekuasaan hukum.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sebagai biodata atau alat untuk menjangkau data penduduk.
2. Akta merupakan suatu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.
3. Paspor, kartu identitas sementara (KITAS), Kartu Identitas tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia.
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi warga Negara Republik Indonesia.

Secara umum, berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah dikemukakan diatas maka yang memiliki Frekuensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

Namun secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk juga merupakan sebagai bukti diri bagi setiap penduduk. Dengan memiliki KTP berarti dia telah diakui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga Negara yang lainnya.

Oleh sebab itu pembuatan KTP sangatlah penting dan telah ada aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentang keterlambatan pembuatan KTP maupun perpanjangan KTP.

Berdasarkan PERDA (peraturan daerah) Kabupaten Pelalawan Nomor 13 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat dalam Paragraf 4 pasal 11, pasal 12, dan pasal 13.

Adapun poin-poin dalam pasal 11 adalah sebagai berikut :

1. Penduduk WNI dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.
2. Orang Asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki Izin Tinggal Tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib memiliki KTP.
3. KTP sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) berlaku secara Nasional
4. Setiap Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya memiliki 1 (satu) KTP.
5. Bagi penduduk korban bencana alam dan atau bencana sosial diberikan KTP oleh Instansi Pelaksana tanpa dipungut biaya.

Sedangkan poin-poin dalam pasal 12 adalah :

1. KTP untuk Warga Negara Indonesia berlaku selama 5 (lima) tahun kecuali terjadi perubahan data.
2. Dalam hal Instansi Pelaksana menerima laporan perubahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada penduduk diterbitkan KTP.

3. Penerbitan KTP bagi WNI yang baru datang dari luar negeri dilakukan setelah diterbitkan Surat Keterangan Datang dari luar negeri oleh Instansi Pelaksana.
4. Masa berlaku KTP untuk Orang Asing Tinggal Tetap disesuaikan berlakunya Izin Tinggal Tetap.
5. KTP untuk penduduk WNI yang berusia 60 (enam puluh) tahun keatas berlaku seumur hidup.
6. Setiap penduduk wajib melaporkan perpanjangan KTP Kepada Instansi Pelaksana 14 (empat belas) hari sesudah masa berlaku KTP habis.
7. Bagi penduduk yang tidak melakukan perpanjangan KTP sebagai mana dimaksud ayat (6) lebih dari 1(satu) tahun tanpa keterangan maka dikenakan sanksi administratif.
8. Penduduk yang sudah memiliki KTP wajib membawanya pada saat berpergian

Selanjutnya isi dalam pasal 13 adalah sebagai berikut :

1. Pembetulan KTP hanya dilakukan untuk KTP yang mengalami kesalahan tulisan redaksional.
2. Pembetulan KTP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan dengan atau tanpa permohonan dari orang yang menjadi subyek KTP.
3. Pembetulan KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh instansi pelaksana.

Salah satu upaya untuk mengefektifkan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar

pelayanan publik tersebut wajib di miliki oleh setiap unit pelayanan untuk di gunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk mengetahui standar pelayanan pembuatan KTP Di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan

Adapun syarat-syarat dalam pembuatan KTP ialah :

1. Membawa surat pengantar dari Desa/kelurahan.
  2. Pas photo 2x3 = 2 lembar
  3. Melampirkan KK yang asli
  4. Surat domisili
  5. KTP yang lama (bagi yang sudah pernah membuat KTP sebelumnya)
  6. Formulir F.1.0.1 yang sudah di isi lengkap dan ditanda tangani oleh RT/RW dan Kepala Desa/Lurah
  7. Mengisi formulir F.1.0.7
  8. Foto kopy ijazah (bagi masyarakat yang memiliki ijazah)
  9. Surat nikah ( bagi masyarakat yang sudah menikah)
- b. Semua berkas & persyaratan yang telah dilengkapi diteruskan ke kantor Camat.

Sedangkan untuk waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pihak kecamatan meminta waktu satu bulan dengan biaya sebesar Rp. 40.000 Rupiah

Adapun biaya yang ditetapkan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk berdasarkan perda No.06 tahun 2006 tentang Retribusi Penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akte Catatan Sipil, seperti berikut :

**Tabel 1.1. Tarif Retribusi Pembuatan KTP dan Akte Catatan Sipil**

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Kartu keluarga	Rp. 3.000,-
2	Kartu tanda penduduk WNI	Rp. 4.500,-
3	Kartu tanda penduduk WNA	Rp. 25.000,-
4	Surat keterangan Kelahiran WNI	Rp. 2.500,-
5	Surat keterangan Kelahiran WNA	Rp. 10.000,-
6	Surat keterangan Kematian WNI	Rp. 7.000,-
7	Surat keterangan Kematian WNA	Rp. 10.000,-
8	Surat keterangan lahir mati WNI	Rp. 2.500,-
9	Surat keterangan lahir mati WNA	Rp. 5.000,-
10	Surat keterangan penduduk sementara	Rp. 5.000,-
11	Surat keterangan pindah WNI	Rp. 5.000,-
12	Surat keterangan pindah WNA	Rp. 30.000,-
13	Surat keterangan tempat tinggal	Rp. 5.000,-
14	Surat keterangan perubahan Status kewarganegaraan	Rp. 30.000,-
15	Akte Kelahiran WNI	
	a.anak pertama	Rp. 6.500,-
	b. anak kedua	Rp. 6.500,-
	c. anak ketiga	Rp. 12.500,-
	d anak keempat dan seterusnya	Rp. 12.500,-
16	Akte kelahiran WNA	
	Anak pertama dan seterusnya	Rp. 62.500,-

*Sumber : Perda Kabupaten Pelalawan No.06 tahun 2006*

Dari standar pelayanan penerbitan KTP diatas dapat di lihat bahwa untuk membuat suatu KTP diperlukan persyaratan yang begitu banyak dan waktu yang sangat lama serta biaya yang cukup besar yaitu sebesar Rp. 40.000. Ini tidak sesuai dengan PERDA Kabupaten Pelalawan No 06 tahun 2006 yang menentukan biaya untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk WNI hanya Rp.4.500 kemudian untuk waktu penerbitan KTP ada yang kurang dari satu bulan dan bahkan ada yang mencapai tiga bulan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara dan wawancara dengan salah seorang pegawai Kantor Camat yang menangani bidang KTP, bahwa mereka memungut biaya pembuatan KTP sebesar 40.000 dengan alasan untuk biaya cetak dan biaya transportasi yang cukup jauh serta untuk biaya perbaikan apabila ada kesalahan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pada wilayah Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan KTP merupakan sesuatu yang sangat perlu bagi masyarakat karna sebagai tanda identitas dan bukti kewilayahan tempat tinggal atau domisili.

Untuk melihat perkembangan maupun realisasi pembuatan KTP di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel 1.2. berikut :

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Pembuatan KTP di Kantor Camat Kuala Kampar**  
**Kabupaten Pelalawan**

No	Tahun	Jumlah Penduduk Yang wajib membuat KTP	Yang sudah mengurus KTP		Yang belum mengurus KTP	
			Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	2007	1122	791	70,4%	331	29,5%
2	2008	960	679	70,7%	281	29,2%
3	2009	1131	864	76,4%	267	23.6%
4	2010	1214	911	75%	303	24,9%
5	2011	1423	931	65,4%	492	34,5%

*Sumber : Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, 2011*

Dari table 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa dari 4 tahun terakhir ini secara berturut-turut jumlah penduduk yang membuat KTP setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2011 merupakan tahun yang mengalami penurunan persentase pembuatan KTP bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yakni 65,4% dari 1423 orang yang wajib memiliki KTP , sedangkan jumlah yang tidak mengurus KTP 492 orang dengan persentase 34,5%. Pada tahun 2008 merupakan tahun yang paling sedikit masyarakat yang wajib mengurus



KTP.namun pada tahun 2011 merupakan persentase tertinggi masyarakat yang belum mengurus KTP bila dibandingkan dengan empat tahun sebelumnya,

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa masih tinggi persentase masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Menurut penulis, hal ini diduga disebabkan dua faktor yaitu sebagai berikut :

1. Faktor pertama adalah masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan para Aparatur Kantor Camat Kuala Kampar kepada masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan KTP.
2. Faktor kedua adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki KTP, karena mereka merasa bahwa walaupun tidak memiliki KTP, bagi mereka tidak menjadi masalah. Kebutuhan memiliki KTP bagi masyarakat Kuala Kampar berbeda dengan masyarakat kota, Yang membutuhkan KTP untuk urusan-urusan mereka.

Pelayanan publik merupakan pemberdayaan masyarakat, bukan memperdayakan masyarakat, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahnya. Namun pelayanan pada saat sekarang ini cenderung menghambat serta mempersulit dan memakan waktu lama, mahal, tidak sesuai prosedur, membedakan pelayanan, kurang ramah, memungut biaya tidak sesuai prosedur.

Hal ini tidak sesuai dengan fungsi yang diembannya yaitu menjadi pelayan masyarakat dan sumpah jabatan sewaktu menjadi Pegawai Negeri Sipil yang siap menjadi abdi masyarakat.

Kemudian penulis menemukan gejala-gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan dalam proses pelaksanaan penerbitan KTP seperti :

1. Lamanya proses pembuatan KTP hingga selesai dengan waktu yang tak pasti sehingga tidak bisa dipastikan kapan akan selesai.
2. Besarnya biaya yang ditetapkan oleh pihak kecamatan dalam penerbitan KTP tidak sesuai dengan peraturan daerah ( PERDA) 06 tahun 2006.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi degan judul : *Analisis kepuasan masyarakat dalam menerima Pelayanan Publik di kantor Camat Kuala Kampar kabupaten Pelalawan (studi kasus pada penerbitan kartu tanda penduduk)*

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, dapatlah dirumuskan suatu perumusan masalah; bagaimanakah kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dikantor Camat Kuala Kampar ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah : Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di kantor Camat kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan penulis serta sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA
2. Sebagai sumbangsih pemikiran, informasi dan bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang terbaik untuk pelayanan publik di Kecamatan Kuala Kampar kabupaten Pelalawan.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan dalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian yang akan dilakukan

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menerangkan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel serta analisis data.

#### **BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Diuraikan tentang sejarah kecamatan kuala kampar Demografi, kewenangan serta struktur organisasi camat kuala kampar kabupaten Pelalawan.

#### **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memuat hasil dari penelitian tentang pembahasan yang dilakukan

#### **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini , penulis akan menguraikan kesimpulan, keterbatasan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.2. Latar Belakang Masalah**

Reformasi di Indonesia telah berjalan lebih dari sepuluh tahun. Berbagai usaha dan inovasi telah dilakukan untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Di lingkungan birokrasi juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan.

*Good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada penglibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Dengan kata lain, tidak ada pemerintahan yang dapat disebut lebih atau semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Perencanaan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Setiap perubahan yang terjadi

terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik.

Dalam peraturan pemerintah No.53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil dikemukakan bahwa salah satu dari kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu ” memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat secara jujur, tertib, cermat dan bersemangat dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunannya”.

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, maka sering dijadikan indikator keberhasilan pemerintah. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak ada artinya bila pelayanan publik masih buruk. Apalagi dalam rangka menghujudkan *good governane* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam peyelenggaraaan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima disektor publik menjadi hal yang tidak bisa ditunda tunda.

Namun pada kenyataanya masih banyak pelayanan publik yang belum optimal dalam pelayanan dan bahkan masih buruk. Hal tersebut dapat dilihat dari bayaknya prosedur dan mekanisme pelayanan yang belum efisien dan cenderung berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatife, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih dijumpai adanya praktek pungutan liar dari oknum yang memintai imbalan yang tidak semestinya dan bayak memberikan peluang terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Di lain pihak, masyarakat sendiri sebagai pengguna utama pelayanan publik

masih kurang peduli untuk melakukan pengawasan atau kontrol terhadap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik.

Oleh karena itu pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Sehingga kontribusi bagi pelayanan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apa bila pelayanan tersebut tidak bisa didapatkan maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat dibendung.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah diberikan pemerintah, yakni masyarakat harus mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah, dilaksanakan oleh rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Disisi lain pemerintah harus tahu apa yang menjadi keinginan masyarakat serta membuat peraturan yang patut dipatuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan atas peraturan yang telah dibuat sehingga dapat direalisasikan secara baik dan optimal.

Salah satu bentuk-bentuk tugas dan sekaligus bentuk pelayanan yang harus diberikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga Negara dan tempat berdomisili diseluruh wilayah berkekuasaan hukum.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

5. Sebagai biodata atau alat untuk menjangkau data penduduk.
6. Akta merupakan suatu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.
7. Paspor, kartu identitas sementara (KITAS), Kartu Identitas tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia.
8. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi warga Negara Republik Indonesia.

Secara umum, berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah dikemukakan diatas maka yang memiliki Frekuensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

Namun secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk juga merupakan sebagai bukti diri bagi setiap penduduk. Dengan memiliki KTP berarti dia telah diakui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga Negara yang lainnya.

Oleh sebab itu pembuatan KTP sangatlah penting dan telah ada aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentang keterlambatan pembuatan KTP maupun perpanjangan KTP.



Berdasarkan PERDA (peraturan daerah) Kabupaten Pelalawan Nomor 13 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat dalam Paragraf 4 pasal 11, pasal 12, dan pasal 13.

Adapun poin-poin dalam pasal 11 adalah sebagai berikut :

6. Penduduk WNI dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.
7. Orang Asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki Izin Tinggal Tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib memiliki KTP.
8. KTP sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) berlaku secara Nasional
9. Setiap Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya memiliki 1 (satu) KTP.
10. Bagi penduduk korban bencana alam dan atau bencana sosial diberikan KTP oleh Instansi Pelaksana tanpa dipungut biaya.

Sedangkan poin-poin dalam pasal 12 adalah :

1. KTP untuk Warga Negara Indonesia berlaku selama 5 (lima) tahun kecuali terjadi perubahan data.
2. Dalam hal Instansi Pelaksana menerima laporan perubahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada penduduk diterbitkan KTP.

3. Penerbitan KTP bagi WNI yang baru datang dari luar negeri dilakukan setelah diterbitkan Surat Keterangan Datang dari luar negeri oleh Instansi Pelaksana.
4. Masa berlaku KTP untuk Orang Asing Tinggal Tetap disesuaikan berlakunya Izin Tinggal Tetap.
5. KTP untuk penduduk WNI yang berusia 60 (enam puluh) tahun keatas berlaku seumur hidup.
6. Setiap penduduk wajib melaporkan perpanjangan KTP Kepada Instansi Pelaksana 14 (empat belas) hari sesudah masa berlaku KTP habis.
7. Bagi penduduk yang tidak melakukan perpanjangan KTP sebagai mana dimaksud ayat (6) lebih dari 1(satu) tahun tanpa keterangan maka dikenakan sanksi administratif.
8. Penduduk yang sudah memiliki KTP wajib membawanya pada saat berpergian

Selanjutnya isi dalam pasal 13 adalah sebagai berikut :

4. Pembetulan KTP hanya dilakukan untuk KTP yang mengalami kesalahan tulisan redaksional.
5. Pembetulan KTP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan dengan atau tanpa permohonan dari orang yang menjadi subyek KTP.
6. Pembetulan KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh instansi pelaksana.

Salah satu upaya untuk mengefektifkan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar

pelayanan publik tersebut wajib di miliki oleh setiap unit pelayanan untuk di gunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk mengetahui standar pelayanan pembuatan KTP Di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, adalah sebagai berikut :

c. Persyaratan

Adapun syarat-syarat dalam pembuatan KTP ialah :

10. Membawa surat pengantar dari Desa/kelurahan.
  11. Pas photo 2x3 = 2 lembar
  12. Melampirkan KK yang asli
  13. Surat domisili
  14. KTP yang lama (bagi yang sudah pernah membuat KTP sebelumnya)
  15. Formulir F.1.0.1 yang sudah di isi lengkap dan ditanda tangani oleh RT/RW dan Kepala Desa/Lurah
  16. Mengisi formulir F.1.0.7
  17. Foto kopy ijazah (bagi masyarakat yang memiliki ijazah)
  18. Surat nikah ( bagi masyarakat yang sudah menikah)
- d. Semua berkas & persyaratan yang telah dilengkapi diteruskan ke kantor Camat.

Sedangkan untuk waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pihak kecamatan meminta waktu satu bulan dengan biaya sebesar Rp. 40.000 Rupiah

Adapun biaya yang ditetapkan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk berdasarkan perda No.06 tahun 2006 tentang Retribusi Penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akte Catatan Sipil, seperti berikut :

**Tabel 1.1. Tarif Retribusi Pembuatan KTP dan Akte Catatan Sipil**

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Kartu keluarga	Rp. 3.000,-
2	Kartu tanda penduduk WNI	Rp. 4.500,-
3	Kartu tanda penduduk WNA	Rp. 25.000,-
4	Surat keterangan Kelahiran WNI	Rp. 2.500,-
5	Surat keterangan Kelahiran WNA	Rp. 10.000,-
6	Surat keterangan Kematian WNI	Rp. 7.000,-
7	Surat keterangan Kematian WNA	Rp. 10.000,-
8	Surat keterangan lahir mati WNI	Rp. 2.500,-
9	Surat keterangan lahir mati WNA	Rp. 5.000,-
10	Surat keterangan penduduk sementara	Rp. 5.000,-
11	Surat keterangan pindah WNI	Rp. 5.000,-
12	Surat keterangan pindah WNA	Rp. 30.000,-
13	Surat keterangan tempat tinggal	Rp. 5.000,-
14	Surat keterangan perubahan Status kewarganegaraan	Rp. 30.000,-
15	Akte Kelahiran WNI	
	a.anak pertama	Rp. 6.500,-
	b. anak kedua	Rp. 6.500,-
	c. anak ketiga	Rp. 12.500,-
	d anak keempat dan seterusnya	Rp. 12.500,-
16	Akte kelahiran WNA	
	Anak pertama dan seterusnya	Rp. 62.500,-

*Sumber : Perda Kabupaten Pelalawan No.06 tahun 2006*

Dari standar pelayanan penerbitan KTP diatas dapat di lihat bahwa untuk membuat suatu KTP diperlukan persyaratan yang begitu banyak dan waktu yang sangat lama serta biaya yang cukup besar yaitu sebesar Rp. 40.000. Ini tidak sesuai dengan PERDA Kabupaten Pelalawan No 06 tahun 2006 yang menentukan biaya untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk WNI hanya Rp.4.500 kemudian untuk waktu penerbitan KTP ada yang kurang dari satu bulan dan bahkan ada yang mencapai tiga bulan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara dan wawancara dengan salah seorang pegawai Kantor Camat yang menangani bidang KTP, bahwa mereka memungut biaya pembuatan KTP sebesar 40.000 dengan alasan untuk biaya cetak dan biaya transportasi yang cukup jauh serta untuk biaya perbaikan apabila ada kesalahan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pada wilayah Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan KTP merupakan sesuatu yang sangat perlu bagi masyarakat karna sebagai tanda identitas dan bukti kewilayahan tempat tinggal atau domisili.

Untuk melihat perkembangan maupun realisasi pembuatan KTP di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel 1.2. berikut :

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Pembuatan KTP di Kantor Camat Kuala Kampar**  
**Kabupaten Pelalawan**

No	Tahun	Jumlah Penduduk Yang wajib membuat KTP	Yang sudah mengurus KTP		Yang belum mengurus KTP	
			Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	2007	1122	791	70,4%	331	29,5%
2	2008	960	679	70,7%	281	29,2%
3	2009	1131	864	76,4%	267	23.6%
4	2010	1214	911	75%	303	24,9%
5	2011	1423	931	65,4%	492	34,5%

*Sumber : Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, 2011*

Dari table 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa dari 4 tahun terakhir ini secara berturut-turut jumlah penduduk yang membuat KTP setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2011 merupakan tahun yang mengalami penurunan persentase pembuatan KTP bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yakni 65,4% dari 1423 orang yang wajib memiliki KTP , sedangkan jumlah yang tidak mengurus KTP 492 orang dengan persentase 34,5%. Pada tahun 2008 merupakan tahun yang paling sedikit masyarakat yang wajib mengurus

KTP.namun pada tahun 2011 merupakan persentase tertinggi masyarakat yang belum mengurus KTP bila dibandingkan dengan empat tahun sebelumnya,

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa masih tinggi persentase masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Menurut penulis, hal ini diduga disebabkan dua faktor yaitu sebagai berikut :

3. Faktor pertama adalah masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan para Aparatur Kantor Camat Kuala Kampar kepada masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan KTP.
4. Faktor kedua adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki KTP, karena mereka merasa bahwa walaupun tidak memiliki KTP, bagi mereka tidak menjadi masalah. Kebutuhan memiliki KTP bagi masyarakat Kuala Kampar berbeda dengan masyarakat kota, Yang membutuhkan KTP untuk urusan-urusan mereka.

Pelayanan publik merupakan pemberdayaan masyarakat, bukan memperdayakan masyarakat, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahnya. Namun pelayanan pada saat sekarang ini cenderung menghambat serta mempersulit dan memakan waktu lama, mahal, tidak sesuai prosedur, membedakan pelayanan, kurang ramah, memungut biaya tidak sesuai prosedur.

Hal ini tidak sesuai dengan fungsi yang diembannya yaitu menjadi pelayan masyarakat dan sumpah jabatan sewaktu menjadi Pegawai Negeri Sipil yang siap menjadi abdi masyarakat.

Kemudian penulis menemukan gejala-gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan dalam proses pelaksanaan penerbitan KTP seperti :

3. Lamanya proses pembuatan KTP hingga selesai dengan waktu yang tak pasti sehingga tidak bisa dipastikan kapan akan selesai.
4. Besarnya biaya yang ditetapkan oleh pihak kecamatan dalam penerbitan KTP tidak sesuai dengan peraturan daerah ( PERDA) 06 tahun 2006.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : *Analisis kepuasan masyarakat dalam menerima Pelayanan Publik di kantor Camat Kuala Kampar kabupaten Pelalawan (studi kasus pada penerbitan kartu tanda penduduk)*

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, dapatlah dirumuskan suatu perumusan masalah; bagaimanakah kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dikantor Camat Kuala Kampar ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah : Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di kantor Camat kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.



#### **1.4. Manfaat penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan penulis serta sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA
4. Sebagai sumbangsih pemikiran, informasi dan bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang terbaik untuk pelayanan publik di Kecamatan Kuala Kampar kabupaten Pelalawan.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan dalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian yang akan dilakukan

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menerangkan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel serta analisis data.

#### **BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Diuraikan tentang sejarah kecamatan kuala kampar Demografi, kewenangan serta struktur organisasi camat kuala kampar kabupaten Pelalawan.

#### **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memuat hasil dari penelitian tentang pembahasan yang dilakukan

#### **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini , penulis akan menguraikan kesimpulan, keterbatasan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1.1. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut Tjiptono (2001 : 147) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dihasilkan dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang atas kinerja berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya ( Rangkuti, 2004 : 23)

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu instansi pemerintahan karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Oleh karena itu, instansi pemerintahan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat

Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan masyarakat. Dengan demikian kepuasan atau tidak puasnya masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan ( Tjiptono, 2001 : 147).

Defenisi tersebut diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada dibawah harapan, masyarakat tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, masyarakat puas dan apabila kinerja melebihi harapan, masyarakat amat puas atau senang. Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda *Engel, Blackwell* dan *Miniard* dalam ( Tjiptono, 2001 : 112), yaitu :

1. Diskonfirmasi positif, yaitu apabila kinerja lebih dari yang diharapkan.
2. Konfirmasi sederhana, apabila kinerja sama dengan yang diharapkan.
3. Diskonfirmasi negative, apabila menghasilkan respon kepuasan dan yang berlawanan terjadi ketika diskonfirmasi negatif.

Apabila dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi yang baik.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Boediono (2003 : 114) mengemukakan lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yang terdiri dari :

1. *Reliability* ( ketepatan dalam memberikan pelayanan)

Dari aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Maksudnya ialah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya.

2. *Responsiveness* ( ketertiban/ketanggapan dalam memberikan pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

3. *Assurance* ( Jaminan/kepastian)

Yaitu pengetahuan dan keramahan merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4. *Emphaty* (empati)

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan.

5. *Tangibles* ( Bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

Faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Menurut Thoha (2003 : 36) Pelayanan dapat dapat dibedakan menjadi 3 yaitu pelayanan murah, pelayanan cepat dan pelayanan ramah.

1. Pelayanan murah

Pelayanan murah adalah tidak adanya permintaan imbalan diluar yang telah ditetapkan dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi.

Hampir setiap instansi di seluruh Indonesia kita sudah tidak ada pelayanan yang murah, mulai dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah. Hal ini mengindikasikan kebobrokan mental dan prilaku aparat kita, dan celaknya masyarakat kita tolerir terhadap hal yang demikian, karena sudah lumrah dari jaman dahulu rakyat harus memberi upeti sebagai bentuk penghargaan kepada

penguasa. Padahal ini sangat bertentangan sekali dalam pelayanan murah ini adalah :

- a. Permintaan imbalan.
- b. Kejujuran memberikan informasi tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## 2. Pelayanan Cepat.

Pelayanan cepat dapat diartikan sebagai pelayanan waktu yang lama ditentukan dalam penyelesaian kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diurus dalam masyarakat dan kemudahan dihubungi dan berkomunikasi dalam pengurusan, serta tanggap terhadap keluhan. Adapun yang termasuk dalam hal pelayanan cepat adalah lamanya waktu, kemudahan hubungan dan berkomunikasi serta tanggap keluhan.

## 3. Pelayanan Ramah.

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang termasuk didalam permasalahan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sikap ramah yang diberikan oleh abdi Negara dalam memberikan pelayanan mempunyai andil yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan. karena tugas utamanya adalah pelayanan kesan pertama yang harus diberikan sikap ramah terhadap tamunya atau masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Adapun yang termasuk dalam pelayanan ramah adalah ramah tamah, bersahabat, sopan, tidak membedakan pelayanan.

## **1.2. Metode Pengukuran Kepuasan**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap instansi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan masyarakat, artinya kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, instansi pemerintahan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari masyarakat sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa pemerintah menaruh perhatian terhadap masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
  - b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan masyarakat terhadap atribut.
  - c. *Problem analysis*, artinya masyarakat yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan pelayanan dari pemerintah dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai penerima pelayanan. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk pelayanan .
  4. *Lost customer analysis*, artinya pemerintah menghubungi para penerima pelayanan dan diharapkan dari situ diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada mutu suatu pelayanan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Pemerintah harus mendesain kuesioner kepuasan masyarakat yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.



Penggunaan kuesioner kepuasan masyarakat harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap masyarakat.

### **1.3. Pelayanan publik**

Didalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain itu yang dinamakan Pelayanan.

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercapainya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut J.P.G Sianipar (1999 :5) pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok orang.

Menurut Moner (2002 : 36) pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara langsung dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lainlah yang dinamakan pelayanan umum atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang /sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya.

Agar terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat atau pihak yang dilayani maka dibutuhkan suatu pelayanan yang baik yaitu pelayanan prima. Menurut Buediono (2003:60) Pelayanan Prima adalah pelayanan bermutu. Oleh karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan terlaksananya pelayanan, sehingga berhasil guna (efesien dan efektif).
3. Mendorong munculnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut undang-undang 25 tahun 2009 Pasal 1 butir 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun yang menjadi indikator dalam pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/2004 standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

**Berorientasi hasil:**

## a. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan administrative sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

## b. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## c. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh aparat pemerintah yang dilaksanakan untuk melayani masyarakat sebagai kewajiban.

**Berorientasi proses**

## a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah hasil dari budi daya manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang untuk kepentingan pertahanan Negara dalam rangka mendukung kepentingan nasional.

c. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas adalah sikap atau perilaku kawan, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak/hubungan pribadi dengan masyarakat.

d. Pemberi pelayanan

Pemberi pelayanan adalah pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat (Dalam Ratminto, 2005 : 30)

#### **1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Pelayanan ini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan-tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian pekerjaan dan pemberian hasil laporan yang tepat, dalam

usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan-ketentuan baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi mengenai waktu kerja, cara kerja, memberikan sanksi terhadap pelanggaran serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
4. Faktor pendapatan, yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi, uang lembur atau uang jasa perangsang yang berwujud kebendaan seperti bonus, hari libur atau biaya organisasi dan sejenisnya.
5. Faktor kemampuan/keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian petunjuk-petunjuk atau bimbingan kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus kepada pegawai.
6. Faktor sarana dan prasarana yang meliputi peralatan perlengkapan atau alat bantu kerja, juga tersedianya fasilitas komunikasi dan kemudahan-kemudahan lainya.(Moenir,2002 : 82 )

### 1.5. Pandangan Islam tentang Pelayanan Publik

Di dalam kitab suci Al-Quran terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah SWT menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik.

Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama ini dijelaskan dalam Al Qur'an Surat An Nisa ayat 36 yang berbunyi :

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ  
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ  
بِالْجُنُبِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ  
مُخْتَالًا فَخُورًا﴾

Artinya :

*Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh [294], dan teman sejawat, ibnu sabil [295] dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri, [294] Dekat dan jauh di sini ada yang mengartikan dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang muslim dan yang bukan muslim.*

*[295] Ibnu sabil ialah orang yang dalam perjalanan yang bukan ma'shiat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui ibu bapaknya.*

Berdasarkan pada ayat diatas dapat dapat dijelaskan bahwa kita tidak boleh menyembah kepada selain Allah dan harus berbuat baik kepada semua orang tidak boleh membangga-banggakan diri kepada orang lain.

Kemudian dalam konsep Islam amanah jujur dan adil sangat di utamakan, ini demi terciptanya pelayanan yang berkualitas. Apabila seorang pegawai pemerintah yakin bahwa yang memberi rezki adalah Allah SWT, maka dia tidak mencuri, korupsi dan menerima uang syubhat apalagi uang haram. Apabila seorang pegawai pemerintah yakin bahwa Allah SWT maha melihat, maka dia tidak akan berani membuat kwitansi palsu, laporan fiktif, menyogok dan melakukan tindakan penyimpangan yang merugikan uang Negara. Memang benar pegawai KPK tidak melihat, tetapi seorang administrator publik yang yakin bahwa Allah SWT sedang melihat setiap saat dan keadaan apa saja perbuatannya, maka dia tidak akan melanggar nilai-nilai etika dalam bekerja.

Sebaliknya jika seorang administrator publik tidak ada rasa takut kepada azab Allah SWT, tidak yakin dengan janji-janji Allah SWT bahwa di akhirat nanti setiap amal akan di hisab, setiap orang akan ditanya untuk apa umur dihabiskan, kemana masa muda digunakan, dari mana harta diperoleh dan kemana dibelanjakan serta adakah ilmu sudah di amalkan atau belum. Jangan heran jika di mana-nama kantor ditemukan berbagai jenis pelanggaran terhadap nilai etika. Rasanya mustahil seorang pegawai kantor pemerintahan, akan meminta 'uang pelicin' supaya urusan KTP dapat segera diselesaikan apabila dalam hatinya yakin bahwa Allah SWT sedang melihat, mendengar dan mengetahui semua perbuatannya.

Dalam memberikan pelayanan, yang paling di takuti adalah terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Sebagaimana yang diterangkan dalam Al-Quran surat Al- baqarah ayat 188.



Artinya :

*Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.*

Allah SWT telah menetapkan kebahagiaan, kemuliaan dan kesuksesan seluruh manusia termasuk pegawai pelayan publik hanya dalam pengamalan agama secara sempurna. Sukses dan mulia diperoleh ketika pegawai pemerintah taat kepada Allah SWT dan mengamalkan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Walaupun seorang pegawai rendah, miskin, tidak memiliki jabatan, tetapi apabila taat kepada Allah SWT dan mengamalkan Sunnah Rasulullah SAW maka akan mendapat kejayaan di dunia dan akhirat.

Apa yang dimaksud dengan prinsip mengamalkan sunnah Nabi Muhammad SAW dalam kehidupan dan apa hubungannya dengan kualitas pelayanan publik?. Maksudnya adalah setiap pegawai pemerintah meyakini bahwa satu-satunya jalan untuk mendapatkan kesuksesan, kebahagiaan dan kejayaan di dunia dan akhirat hanyalah dengan mengikuti cara hidup Nabi Muhammad SAW. Seluruh aspek kehidupan, mulai dari cara makan, minum,



berpakaian, tidur, jual beli, pernikahan, akhlak, cara memberikan pelayanan sampai cara mengurus Negara mengikuti contoh yang telah ditunjukkan oleh Nabi Muhammad SAW.

Menurut Taufiq (2010 : 21), ada beberapa sifat Rasulullah SAW yang berhubungan dengan pelayanan publik sebagai standar etika bagi pelayanan publik, yaitu:

- a. Rasulullah SAW tidak marah karena urusan duniawi, tetapi marah apabila kebenaran didustakan.
- b. Apabila beliau menunjuk atau member isyarat kearah sesuatu, maka beliau akan menunjuknya dengan seluruh telapak tangannya.
- c. Rasulullah SAW lebih mementingkan orang lain daripada dirinya sendiri.
- d. Rasulullah SAW tidak berkata-kata kecuali yang bermanfaat dan perlu.
- e. Rasulullah SAW selalu adil dalam setiap urusan tanpa menimbulkan perselisihan.
- f. Siapa saja yang meminta keperluan kepada Rasulullah SAW, maka beliau SAW tidak menyuruhnya pergi melainkan dengan membawa keperluan yang ia inginkan atau bila tidak mengabulkannya, Rasulullah SAW menasehati dengan kata-kata yang lemah lembut.
- g. Kesalahan-kesalahan orang lain tidak pernah disebarakan.
- h. Rasulullah SAW selalu melayani orang-orang yang berada disekelilingnya dengan wajah ceria dan ramah tamah.
- i. Rasulullah SAW bukan orang yang kasar dan berakhlak buruk, bukan orang yang suka berteriak-teriak, tidak mencerca dan merendahkan manusia serta tidak banyak bergurau.
- j. Rasulullah SAW menjauhkan diri dari perdebatan, menghina, mencari-cari aib dan keburukan manusia.

Ada satu kisah di masa Khalifah Umar bin al-khatab tentang bagaimana contoh pelayanan kepada masyarakat. Ini terlihat dari sifat seorang khalifah turun langsung dalam proses pelayanan sebagaimana diceritakan oleh Aslam Maula Umar bahwa beliau pernah keluar dengan Umar bin khatab pada suatu malam menuju ke dusun Waqib. Ketika mereka sampai di Shirar (sebuah sumur yang berada 3 mil dari kota madinah, disebelah kampung waqib) mereka melihat ada api yang dinyalakan. Umar berkata wahai Aslam, disana ada musafir yang kemalaman, mari kita mendekat menuju mereka. Mereka segera mendatangnya dan ternyata disana ada seorang wanita bersama anak-anaknya sedang menunggu periuk yang diletakkan di atas api, sementara anak-anaknya sedang menagis, Umar berkata *Assalamu'alaikum* wahai pemilik api. Wanita itupun menjawab *Wa'laikassalam*, Umar berkata, kami boleh mendekat? Dia menjawab silakan! Umar segera mendekat dan bertanya, Ada apa gerangan dengan kalian? Wanita itu menjawab kami kemalaman dalam perjalanan serta kedinginan. Umar kembali bertanya, Kenapa anak-anak itu menagis? Wanita itu menjawab, Karena lapar. Umar kebalik bertanya, Apa yang engkau masak di atas api itu? Dia menjawab Air agar aku dapat menenangkan mereka hingga tertidur. Dan kelak Allah SWT yang akan menjadi hakim antara kami dan Umar.

Maka Umar menagis dan segera berlari pulang menuju gudang tempat penyimpanan gandum. Ia segera mengeluarkan sekarung gandum dengan minyak samin, sambil berkata, wahai Aslam, naikan karung ini kepundakku. Aslam berkata, Biar aku saja yang membawanya untukmu. Umar menjawab, Apakah engkau bisa memikul dosaku kelak di hari kiamat? Maka beliau segera memikul

karung tersebut diatas pundaknya hingga mendatangi tempat wanita itu. Setelah meletakkan gandum tersebut beliau segera mengeluarkan gandum dari dalamnya dan memasukkannya kedalam periuk. Setelah itu ia memasukkan minyak samin kedalamnya. Umar berusaha untuk meniup api yang ada dibawah periuk tersebut hingga asap menyebar diantara jenggotnya untuk beberapa saat. Setelah itu Umar menurunkannya dari atas api dan berkata, Berikan aku piring kalian! Setelah piring diletakkan, segera umar menuangkan isi periuk kedalam piring itu dan segera menghidangkannya kepada anak-anak wanita itu dan berkata, makanlah! Maka anak-anak itu makan hingga kenyang. Umar masih bersama mereka sampai anak-anak itu tidur pulas baru beliau pulang ( Katsir, 2010 : 228).

#### **1.6. Pengertian kecamatan**

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Camat adalah perangkat daerah kabupaten /kota, bukan sebagai kepala wilayah. pembentukan kecamatan ditetapkan oleh peraturan daerah (Nurcholis, 2005 :133 )

Dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 126 ayat (1) disebutkan : Kecamatan dipimpin oleh camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau walikota untuk menangani sebagian dari urusan otonomi daerah

Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada camat dapat melalui dua pola yaitu:

1. Seragam untuk semua kecamatan,

2. Seragam untuk kewenangan tertentu yang bersipat umum dan ditambah dengan kewenangan spesifik (khusus) yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. (wasistiono, 2003 : 86).

Pemerintah kecamatan merupakan organisasi pormal yang mana perangkat-perangkat kecamatan berasal dari pegawai negeri yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau yang lebih dikenal dengan birokrasi.

#### **2.7.1. Tugas dan fungsi camat**

Berdasarkan undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana dinyatakan bahwa sebagai pemerintah daerah Camat juga menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah dan fungsinya, yang terdapat pada ayat (3) pasal 126, yaitu :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan pelayanan umum;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Dari tugas dan fungsi Camat tersebut diatas, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan masyarakat. Untuk melaksanakan itu semua pemerintah

Kecamatan yang dalam hal ini Camat beserta para pegawainya dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang harus benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat (*publicservice*) dan bukan sekedar menjadi alat pemerintah.

### **1.7. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, serta dihubungkan dengan teori-teori yang relevan maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut :

“diduga kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum maksimal”

### **1.8. Konsep operasional**

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pihak yang memberi pelayanan adalah Aparatur kantor Camat Kuala Kampar
2. Pihak yang mendapatkan pelayanan adalah masyarakat yang berurusan dengan pihak Kecamatan Kuala Kampar

3. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.
4. Camat adalah perangkat daerah kabupaten /kota, bukan sebagai kepala wilayah. pembentukan kecamatan ditetapkan oleh peraturan daerah
5. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang atas kinerja berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya
6. pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Komponen dimensi untuk mengukur kepuasan pelayanan yaitu :

*a. Reliability* ( ketepatan dalam memberikan pelayanan)

Dari aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Maksudnya ialah aparatur kantor camat kuala Kampar harus mampu menyelesaikan KTP dengan waktu pelayanan yang dijanjikan dengan tepat serta tanpa memandang status dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

*b. Responsiveness* ( ketanggapan dalam memberikan pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat Kuala Kampar dalam pengurusan KTP

c. *Assurance* ( Jaminan/kepastian)

Yaitu pengetahuan dan kemampuan aparaturnya kantor Camat Kuala Kampar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menjamin kinerja yang baik serta dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada kantor Camat Kuala Kampar.

d. *Emphaty* (empati)

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparaturnya kantor Camat Kuala Kampar dalam memberikan pelayanan pengelolaan KTP yang prima kepada masyarakat.

e. *Tangibles* ( Bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

Faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.yang ada di kantor Camat Kuala Kampar

### **1.9. Variabel penelitian**

Adapun Variabel yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan teorinya Zaithaml, berry, dan parasuraman, adapun teorinya sebagai berikut :

1. Kepuasan Masyarakat, yang diukur melalui Indikator-indikator sebagai berikut :
  - a. Reliability ( ketepatan dalam memberikan pelayanan).
  - b. Responsiveness ( Ketertipan/ketanggapan dalam memberikan pelayanan)
  - c. Assurance ( jaminan/kepastian)
  - d. Emphaty (empati)
  - e. Tangibles ( Bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1.Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini yaitu dilakukan di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, pada tahun 2012.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dan sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari keterangan responden yang bersumber dari kuesioner dan dari key informant yang diperoleh dari wawancara. Data primer tersebut yakni menyangkut tentang identitas responden dan tanggapan masyarakat terhadap perilaku birokrasi/aparat pemerintah ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat
2. Data Sekunder yaitu data yang telah jadi dan diperoleh dari instansi-instansi yang terkait dalam penelitian ini, baik luas wilayah, jumlah penduduk, dan lain sebagainya. Data sekunder ini merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya, berupa catatan-catatan dan laporan-laporan tentang :
  - a. Sruktur Organisasi Kantor Camat Kuala Kampar kabupaten Pelalawan
  - b. Fungsi dan Tugas kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan
  - c. Gambaran umum lokasi kantor



### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Yaitu teknik pengamatan langsung oleh penulis dengan melihat dari dekat gejala-gejala yang ada di lapangan yang menjadi objek penelitian penulis.

#### **b. Wawancara**

Yaitu melakukan tanya jawab lisan antara peneliti dengan responden secara langsung atau tatap muka dan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan pada responden yang dipilih dan dijadikan sampel yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti

#### **c. Angket**

Yaitu mengadakan konsep pertanyaan atau daftar pertanyaan dan kemudian disebarkan atau diajukan oleh pewawancara kepada para responden dipersilakan memilih jawaban-jawaban yang diinginkan sesuai dengan tujuan penelitian ini dan jawaban juga dicatat oleh pewawancara.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005 :90 ).

**Tabel 3.1 Populasi dan Sampel**

No	Jenis populasi	Jumlah populasi	Jumlah sampel
1	Masyarakat	123.74 orang	100 orang
2	Pegawai	19 orang	19 orang
<b>Jumlah</b>			<b>119 orang</b>

Dalam pengambilan data yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pegawai kantor camat Kuala Kampar dan masarakat kecamatan Kuala Kampar yang berjumlah 12.274 jiwa.

Pengambilan sampel untuk pegawai kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) penulis menggunakan metode sensus (pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) dan tidak menjadi responden utama dalam penelitian ini cukup sebagai *Key Informan*. Sedangkan untuk populasi masyarakat yang begitu besar sehingga memerlukan waktu dan biaya yang cukup besar pula makapenulis dapat menentukan sample dengan menggunakan Teori Slovin (Dalam Umar,2004 : 146)

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

keterangan : n = Jumlah Sample

N = Besar populasi, asumsi pengunjung sebesar 12.274

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sample) sebesar 10%

$$n = \frac{12274}{1 + 12274(0,01)}$$

$$n = \frac{12274}{123.74}$$

$$= 99,19 \approx 100$$

Jumlah yang diambil sebagai sample sebanyak 100 orang masyarakat Kecamatan Kuala Kampar.

Sedangkan metode pengambilan sample yang digunakan adalah *InsidentalSampling* adalah teknik pengambilan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok untuk sebagai sumber data.

## 1.5. Analisis data

Untuk mengetahui tahap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan (studi kasus pada penerbitan KTP ), penulis menggunakan metode Deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menggunakan uji Frekuensi. Setelah analisis data selesai, penulis akan menguraikan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT KUALA KAMPAR**

#### **1.1. Sejarah Singkat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

Nama Kabupaten Pelalawan berawal dari nama sebuah kerajaan Pelalawan yang pusat kerajaannya berada di pinggir sungai Kampar. Kerajaan ini berdiri tahun 1726, dan mulai terkenal pada masa pemerintahan Sultan Syed Abdurahman Fachruddin (1811-1822). Raja terakhir kerajaan Pelalawan adalah Tengku Besar Kerajaan Pelalawan yang memerintah pada tahun 1940-1945.

Berdasarkan Undang-undang nomor 53, tahun 1999 tentang pembentukan delapan Kabupaten/Kota di Propinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999, salah satunya adalah Kabupten Pelalawan. Kabupaten ini memiliki luas 12.490,42 km<sup>2</sup> dan pada awal terbentuknya terdiri atas 4 Kecamatan, yaitu Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar.

Kecamatan Kuala Kampar terletak lebih kurang 240 KM dari Pusat Ibukota Propinsi Riau dan lebih kurang 180 KM dari Pusat Ibukota Kabupaten Pelalawan.

Kecamatan Kuala Kampar dibentuk berdasarkan Perda Nomor 10 Tahun 2001

Adapun Kecamatan Kuala Kampar berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan : Kec. Rangsang dan Kec. Sungai Apit

Kab.Bengkalis

- Sebelah Selatan berbatasan dengan : Kecamatan Pulau Burung Kabupaten

Indragiri Hilir

- Sebelah Barat berbatasan dengan : Kec.Teluk Meranti, Kec. Sungai Apit

Kab.Siak

- Sebelah Timur berbatasan dengan : Kec.Kundur Kabupaten Karimun Prop.Kepri

Terdiri dari 9 (sembilan) Desa dan 1 Kelurahan yaitu:

1. Teluk Dalam
2. Tanjung Sum
3. Sungai Solok
4. Sungai Upih
5. Teluk
- 6.Sokoi
- 7.Serapung
8. Teluk Beringin
9. Sungai Emas
10. Teluk Bakau

Kuala Kampar sendiri mempunyai luas 4.656,34 km<sup>2</sup> dan merupakan suatu unsur pemerintahan yang berada dibawah naungan kabupaten Pelalawan yang mana tujuan pokoknya adalah menjalankan roda pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara teknis maupun administrasi. Untuk itu diperlukan susunan organisasi dan tata kerja yang baik guna menyelenggarakan tugas yang terinci dan sistematis ([www.pelalawankab.go.id](http://www.pelalawankab.go.id))

## **1.2. Struktur Organisasi Kantor Camat Kuala Kampar**

Struktur organisasi adalah kerangka yang menggambarkan bagian-bagian yang ada dalam sebuah organisasi sesuai dengan tugas dan fungsi wewenang masing-masing bagian. Struktur organisasi merupakan kumpulan dari pusat-pusat pertanggung jawaban. Struktur organisasi sangat penting sekali bagi instansi, karena dengan adanya struktur organisasi akan memudahkan dalam mengkoordinir pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sehingga dimana setiap pegawai yang ditugaskan dapat mempertanggung jawabkan jabatan yang dipegangnya, dengan maksud agar setiap pegawai mengetahui apa yang harus dikerjakan dan kepada siapa ia harus mempertanggung jawabkan tugas yang dilaksanakan.

Struktur organisasi yang dimiliki suatu instansi, berbeda dengan perusahaan lainnya tergantung pada sifat dan tujuan bidang usaha yang dimiliki, serta besar kecilnya perusahaan.

Ada 3 (tiga) ciri-ciri sifat dari suatu organisasi, yaitu :

1. Adanya sekelompok orang.
2. Antar hubungan terjadi suatu kerjasama yang harmonis.
3. Kerjasama yang didasarkan atas hak, kewajiban dan pertanggung jawaban.

Berbagai ciri tersebut harus saling terkait satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk rantai kegiatan dalam mencapai sasaran perusahaan. Maka dalam pengertian organisasi ini dapat dinyatakan sebagai system yang saling mempengaruhi antara orang dalam kelompok yang berkerjasama untuk

mencapai tujuan. Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu struktur organisasi yang efektif adalah memberikan sumbangan dari tiap-tiap individu dalam mencapai sasaran organisasi. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah memudahkan mencapai tujuan organisasi dengan biaya minimum.

Selain itu, dinamis dan fleksibel adalah ciri suatu struktur organisasi yang baik. Selain menunjukkan bentuk dan tipe organisasi, struktur organisasi merupakan perwujudan hubungan antara fungsi-fungsi, wewenang dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugasnya.

Struktur organisasi yang ada di kantor kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan. Pemimpin tertinggi berada pada tingkat Camat dengan jumlah pegawai sebanyak 19 orang yang duduk pada masing-masing jabatan. Semua anggota atau pegawai merupakan sebuah team yang pekerjaannya saling berhubungan antara satu dengan lainnya dan mempunyai tujuan yang sama, yaitu adalah menjalankan roda pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara teknis maupun administrasi.

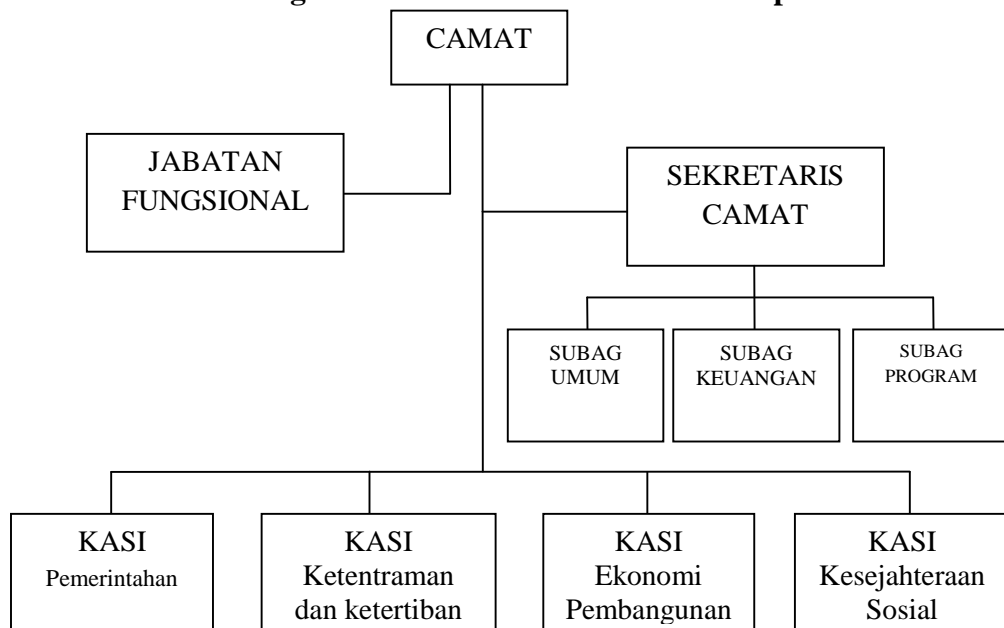
Berikut struktur organisasi di kantor kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, secara garis besar tergambar sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat Kecamatan
3. Kasi Pemerintahan
4. Kasi Ketentraman dan Ketertiban

5. Kasi Pembangunan
6. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Subag Umum dan Kepegawaian
8. Subag Ekonomi Pembangunan
9. Subag Keuangan.

**Gambar 4.1.**

**Struktur Organisasi Kantor Camat Kuala Kampar**



*Sumber: Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, 2012*

**1. Camat**

Mempunyai tugas, yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan, mempunyai fungsi :



- a. Melaksanakan peningkatan sebagian kewenangan pemerintahan kabupaten.
- b. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kabupaten.

2. Sekretariat Kecamatan.

Mempunyai tugas, yaitu melaksanakan atau melakukan pembinaan administrasi dan pemberian pelayanan teknis administrasi terhadap seluruh satuan organisasi kecamatan, mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana, pengendalian, mengevaluasi pelaksanaannya dan pelaporan.
- b. Urusan administrasi keuangan.
- c. Urusan tata usaha, administrasi kepegawaian dan perlengkapan rumah tangga.

3. Seksi Pemerintahan.

Mempunyai tugas, yaitu melaksanakan urusan pemerintahan umum desa atau kelurahan keagrarian, administrasi kependudukan dan catatan sipil, mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum desa dan kelurahan.
- b. Menyusun program dan pembinaan administrasi, kependudukan dan catatan sipil.
- c. Penyusun program dan pembinaan keagrariaan.

#### 4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Mempunyai tugas, yaitu melakukan pembinaan dan ketentraman dan ketertiban wilayah, penegakan peraturan perundang-undangan serta pembinaan polisi pamong praja, mempunyaai fungsi:

- a. Menyusun program dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan seperti perizinan.
- b. Menyusun program pembinaan polisi pamong praja.
- c. Menyusun progam penegakan peraturan perundang-undangan.

#### 5. Seksi Ekonomi Pembangunan

Mempunyai tugas, yaitu melakukan perencanaan dan penyusunan program dan pembinaan pembagunan, pelayanan, umum, perekonomian, produksi, disribusi, pemberdayan, lingkungan hidup dan kesejahteraan sosial, mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik.
- b. Penyusunan program dan pembinaan lingkungan hidup.
- c. Penyusunan program dan pembinaan perekonomian masyarakat, desa atau kelurahan produksi dan disribusi.
- d. Peyusunan program dan pemberdayaan perempuan.
- e. Penyusunan program dan pembinaan kesejahteraan sosisal.

6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Mempunyai Tugas,bekerjasama dengan pihak keamanan megawasi tentang keamanan,penyakit masyarakat,kenakalan remaja dan lain-lain yang ada dalam masyarakat.

7. Subag umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas membantu seksi pelayanan umum dan megurus tentang kepegawian

8. Subag Program

Mempunyai tugas merencanakan program yang akan dilaksanakan oleh Kecamatan.

9. Subag Keuangan

Mempunyai tugas bersama bendahara merencanakan,danmengatur tentang keuangan kantor.

10. Kelompok jabatan fungsional

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi camat sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Identitas Responden

Responden adalah jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan yang berjumlah 12274 orang, namun yang diambil sebagai sampel dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu sebanyak 100 orang dan sudah mewakili seluruh masyarakat serta pegawai Kantor Camat Kuala Kampar yang menangani bidang KTP berjumlah 4 orang. Yang akan penulis terangkan berikut ini adalah uraian mengenai umur responden, jenis kelamin, pekerjaan responden, penghasilan per bulan dan Pendidikan.

**Tabel V.1 : Usia Responden Yang dilayani Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.**

Usia responden ( Tahun )	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
<b>20-30</b>	<b>54</b>	<b>54%</b>
<b>31-40</b>	<b>26</b>	<b>26%</b>
<b>41-50</b>	<b>20</b>	<b>20%</b>
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Dari tabel V.1 tersebut dapat dilihat bahwa usia responden yang paling banyak mengurus KTP yaitu usia muda antara umur 20-30 tahun dengan persentase 54%, sedangkan yang berusia 31-40 sebanyak 26 orang

atau 26%, dan masyarakat yang sudah tua berkisar antara 41-50 tahun sebanyak 20 orang atau 20%

**Tabel V.2 . Tingkat Pendidikan Responden Yang Menggunakan Jasa Pelayanan Pengurusan KTP Oleh Pihak Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

<b>Pendidikan responden</b>	<b>Jumlah responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tamat SD	5	5%
Tamat SLTP	15	15%
Tamat SLTA	65	65%
Tamat PT (Perguruan Tinggi)	10	10 %
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.2. diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan tingkat pendidikan SD sebanyak 5 orang atau 5%, SLTP sebanyak 15 orang atau 15%, SLTA sebanyak 65 orang atau 65%, Perguruan Tinggi sebanyak 10 orang atau 10%.

**Tabel V.3 : Pekerjaan Responden Yang Menggunakan Jasa Pelayanan Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pegawai negeri sipil	22	22 %
Pegawai swasta / tani	45	45%
Pegawai BUMN	5	5%
Mahasiswa	28	28%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.3 di atas dapat dilihat pekerjaan dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten

Pelalawan. Responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 22 orang atau 22%, pegawai swasta/ Tani sebanyak 45 orang atau 45%, yang bekerja sebagai pegawai BUMN sebanyak 5 orang atau 5%, dan yang mahasiswa sebanyak 28 orang atau 28%. Dari penjelasan tersebut bahwa mayoritas pengguna jasa pelayanan pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan adalah masyarakat pegawai swasta / Tani.

**Tabel V.4 : Jenis Kelamin Responden yang Menggunakan Jasa Pelayanan pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

<b>Jenis Kelamin Responden</b>	<b>Jumlah Responden ( Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pria	63	63 (%)
Wanita	37	37 (%)
Total	100	100(%)

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.4 di atas dapat dilihat jenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang atau 63 % dan responden yang berjenis kelamin perempuan 37 orang atau 37 %. Jadi, yang lebih dominan dalam mengurus segala kepentingan yang berkaitan surat surat penting adalah para responden laki-laki dengan angka 63 orang atau 63 %.

**Tabel V.5 : Daftar Penghasilan Perbulan**

<b>Penghasilan Responden perbulan</b>	<b>Jumlah responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
< 750.000	20	20 %
800.000 - 1.500.000	40	40 %
1.550.000 - 3000.000	32	32%
> 3050.000	8	8 %
Jumlah	100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.5 di atas terlihat bahwa penghasilan masyarakat ada yang berpenghasilan dibawah 750.000 sebanyak 20 orang atau 20%, penghasilan

800.000-1.500.000 sebanyak 40 orang atau 40%, yang berpenghasilan 1.550.000-3000.000 sebanyak 32 orang atau 32%, dan yang berpenghasilan di atas 3050.000 sebanyak 8 orang atau 8%. Dari penjelasan berikut diketahui bahwa penghasilan rata-rata masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik pada kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan adalah yang berpenghasilan antara 800.000-1.500.000,-.

## **5.2. Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan Publik di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan (Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk)**

### **5.2.1. Reliability**

Dari aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang ditentukan. Maksudnya ialah aparatur kantor Camat Kuala Kampar harus mampu menyelesaikan KTP dengan waktu pelayanan yang dijanjikan dengan tepat serta tanpa memandang status dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan yang baik akan meninggalkan kesan yang baik kepada masyarakat tetapi kalau pelayanan tidak baik maka kesan yang ditinggalkan tidak baik pula. pelayanan yang baik memungkinkan para masyarakat tersebut menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang dijanjikan dengan biaya yang dikeluarkan masyarakat yang mengurus KTP haruslah sesuai, karena hal ini sudah menjadi hak dan kewajiban pihak kantor Camat Kuala Kampar untuk menempati janjinya dalam memberikan pelayanan yang baik begitu juga dengan masyarakat hak

dan kewajibannya untuk membayar pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan khususnya dibidang KTP.

Adapun biaya yang ditetapkan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk ditetapkan berdasarkan perda No.06 tahun 2006 tentang Retribusi Penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akte Catatan Sipil, seperti berikut :

**Tabel V.6. Jenis Pelayanan dan Tarif Retribusi Pembuatan KTP dan Akte Catatan Sipil**

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Kartu keluarga	Rp. 3.000,-
2	Kartu tanda penduduk WNI	Rp. 4.500,-
3	Kartu tanda penduduk WNA	Rp. 25.000,-
4	Surat keterangan Kelahiran WNI	Rp. 2.500,-
5	Surat keterangan Kelahiran WNA	Rp. 10.000,-
6	Surat keterangan Kematian WNI	Rp. 7.000,-
7	Surat keterangan Kematian WNA	Rp. 10.000,-
8	Surat keterangan lahir mati WNI	Rp. 2.500,-
9	Surat keterangan lahir mati WNA	Rp. 5.000,-
10	Surat keterangan penduduk sementara	Rp. 5.000,-
11	Surat keterangan pindah WNI	Rp. 5.000,-
12	Surat keterangan pindah WNA	Rp. 30.000,-
13	Surat keterangan tempat tinggal	Rp. 5.000,-
14	Surat keterangan perubahan Status kewarganegaraan	Rp. 30.000,-
15	Akte Kelahiran WNI	
	a.anak pertama	Rp. 6.500,-
	b. anak kedua	Rp. 6.500,-
	c. anak ketiga	Rp. 12.500,-
	d anak keempat dan seterusnya	Rp. 12.500,-
16	Akte kelahiran WNA	
	Anak pertama dan seterusnya	Rp. 62.500,-

*Sumber : Perda Kabupaten Pelalawan No.06 tahun 2006*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa tarif untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk bagi WNI Rp. 4.500,- dan WNA Rp.25.000,-.



Untuk mengetahui bagaimana kondisi lapangan tentang kesesuaian dalam pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus KTP di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.7. Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Dalam Pelayanan Yang Dijanjikan Dengan Biaya Yang Dikeluarkan Masyarakat Dalam Penerbitan KTP pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	15	15%
2	Setuju	57	57%
3	Ragu-ragu	23	23%
4	Tidak setuju	5	5%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Berdasarkan dari tabel V.7. Dapat dilihat bagaimana tanggapan responden Tentang kesesuaian pelayanan yang dijanjikan dengan biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan KTP di kantor camat kuala kampar, yang mana dari 100 jumlah responden 15 orang atau 15% yang memberikan penilaian sangat setuju, 57 orang atau 57% memberikan nilai setuju 23 orang atau 23% memberikan penilaian ragu-ragu, 5 orang atau 5% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah seorang masyarakat beliau mengatakan :*bahwasanya pelayanan yang dijanjikan oleh pihak kantor camat kuala kampar sudah ditepati, haya saja biaya yang ditetapkan agak besar, sedangkan pendapatan kami tidak begitu besar.*

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dijanjikan oleh pihak Kantor Camat Kuala Kampar sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat atau memuaskan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Camat Kuala Kampar walaupun masih ada yang keberatan dengan biaya yang dikeluarkan namun itu haya sedikit yaitu 5%

Kantor Camat Kuala Kampar sebagai intansi pemerintah mengharuskan para pegawai untuk mengikuti peraturan dengan memakai perlengkapan baju, selana, sepatu dan lain sebagainya dengan rapi dan sopan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kemudian berikut ini dilihat tabel mengenai tanggapan responden atau masyarakat mengenai penampilan dan keterampilan pegawai pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.

**Tabel V.8. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Pegawai di kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	25	25%
2	Setuju	60	60%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	15	15%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Berdasarkan tabel V.8. dapat dilihat bagaimana tanggapan responden terhadap ketepatan pegawai di kantor Camat Kuala Kampar, yang mana dari 100 jumlah responden 25 orang atau 25% yang memberikan penilaian sangat setuju, 60 orang atau 60% memberikan nilai setuju, tidak ada yang memberikan penilaian ragu-ragu, 15 orang atau 15% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang masyarakat yang mengurus KTP beliau mengatakan : *bahwasanya ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik.*

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa penampilan dan keterampilan pegawai sudah sangat rapi dan keterampilan yang dimiliki juga sangat baik dan memuaskan.

### 5.2.2. *Responsiveness*

*Responsiveness* merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap dalam melayani dengan cepat dan mudah memberikan informasi yang dibutuhkan.

Dalam pengamatan saya sewaktu berada di dalam kantor Camat Kuala Kampar tepatnya di bagian penerbitan KTP, mengenai penerbitan KTP pegawai berusaha untuk secepat mungkin untuk memberikan pelayanan mulai dari memeriksa persyaratan yang dibawa sampai dengan urusan administrasi.

Berikut ini beberapa tanggapan responden tentang daya tanggap pegawai Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.

**Tabel V.9. Beberapa tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Pegawai Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan.**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	10	10%
2	Setuju	45	45%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	35	35%
5	Sangat tidak setuju	10	10%
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.9. dapat dilihat tanggapan responden tentang daya tanggap pegawai Kantor Camat Kuala Kampar, yang mana dari 100 jumlah responden 10 orang atau 10% yang memberikan penilaian sangat setuju, 45 orang atau 45% memberikan nilai setuju, tidak adayang memberikan penilaian ragu-ragu, 35 orang atau 35% yang memberikan penilaian tidak setuju dan yang memberikan penilaian sangat tidak setuju 10 orang atau 10%.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang masyarakat yang mengurus KTP beliau mengatakan :*bahwasanya kecepatan dan ketanggapan para pegawai sudah sangat baik dan sudah memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat.*

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan pelayanan pegawai sudah baik dan cepat memenuhi keinginan masyarakat,

Kemudian berikut ini di lihat tabel yang mengenai tanggapan reponden atau masyarkat mengenai kemudahan masyarkat dalam memperoleh pelayanan pegawai pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan

**Tabel V.10. Tanggapan Reponden atau Masyarkat Mengenai Kemudahan Masyarkat dalam Memperoleh Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	23	23%
2	Setuju	67	67%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	10	10%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Berdasarkan dari tabel V.10. diatas dapat dilihat bagaimana tanggapan responden terhadap kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, yang mana dari dari 100 jumlah responden 23 orang atau 23% yang memberikan penilaian sangat setuju, 67 orang atau 67% memberikan nilai setuju, tidak ada yang memberikan penilaian ragu-ragu, 10 orang atau 10% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai kantor Camat yang mengurus KTP beliau mengatakan : *bahwasanya kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepada kantor camat kuala kampar sudah sangat baik,walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang menyatakan belum mendapat pelayanan yang lebih baik tetapi secara*

*keseluruhan masyarakat lebih banyak menyatakan mudah memperoleh pelayanan dengan cepat.*

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat menyatakan memperoleh pelayanan yang diberikan pegawai sudah mudah dan juga cepat.

### **5.2.3. Assurance**

*Assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pengetahuan luas yang dimiliki setiap karyawan terhadap bidangnya masing-masing dalam melayani masyarakat, tentu saja akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari masyarakat.

Sebagai seorang pelanggan atau masyarakat yang mengurus KTP maka perlu diberikan jaminan tentang pengetahuan dan penguasaan para pegawai terhadap Kantor Camat Kuala Kampar tersebut, sehingga hal ini dapat menghindari kesalah pahaman antara masyarakat dengan pihak yang melayani yaitu kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan

Berikut ini bisa dilihat dalam tabel tentang tanggapan masyarakat dalam pengetahuan dan penguasaan pegawai dalam isi kantor Camat Kuala Kampar.

**Tabel V.11. Tanggapan Masyarakat Tentang Pengetahuan dan Penguasaan Pegawai Terhadap Isi kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	35	35%
2	Setuju	65	65%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Berdasarkan dari tabel V.11. diatas dapat dilihat bagaimana tanggapan responden terhadap pengetahuan pegawai terhadap isi dari kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, yang mana dari 100 jumlah responden 35 orang atau 35% yang memberikan penilaian sangat setuju, 65 orang atau 65% memberikan nilai setuju, tidak adayang memberikan penilaian ragu-ragu, tidak ada yang memberikan penilaian tidak setuju serta tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah orang masyarakat yang mengurus KTP ia mengatakan” *bahwasanya pengetahuan dan penguasaan isi dari Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan kepada pegawainya sudah sangat menguasai dan mengetahui segala isi dari kantor tersebut*”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden atau masyarakat menyatakan pegawai kantor Camat Kuala Kampar sudah mengetahui isi dari



ruangan Kantor Camat Kuala Kampar dalam artian bahwa masyarakat sudah yakin bahwa pegawai yang bekerja di Kantor Camat Kuala Kampar sudah sangat baik dalam menguasai ruangan yang ada.

Kemudian berikut ini dilihat tabel yang mengenai tanggapan responden atau masyarakat mengenai kepercayaan masyarakat terhadap kantor Camat Kuala Kampar.

**Tabel V.12. Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Terhadap Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	20	20%
2	Setuju	53	53%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	27	27%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.12. diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, yang mana dari 100 jumlah responden 20 orang atau 20% yang memberikan penilaian sangat setuju, 53 orang atau 53% memberikan nilai setuju, tidak ada yang memberikan penilaian ragu-ragu, 27 orang atau 27% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai kantor Camat Kuala Kampar yang mengurus KTP beliau mengatakan” *bawasanya kepercayaan masyarakat terhadap kantor Camat Kuala Kampar sudah sangat baik Haya sedikit sekali masyarakat yang menyatakan masih buruk hal ini disebabkan kesalahan kami kurang bisa memberikan pemahaman pada mereka*”

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa responden menyatakan kepercayaan mereka terhadap Kantor Camat Kuala Kampar sudah sangat baik atau banyak yang menyatakan sangat setuju.

#### **5.2.4. Empaty**

Empati (*Empathy*) merupakan syarat untuk peduli, dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Kemampuan pihak organisasi untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan merupakan suatu nilai tambah bagi dinas tersebut, dimana pihak organisasi dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan pelanggan setelah mengalami suatu kinerja (atau hasil ) yang telah memenuhi berbagai harapan. Apabila pelanggan atau masyarakat puas dengan kinerja dan keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar terhadap pelayanan pada masyarakat, tentu masyarakat akan merasa diperhatikan dan akan menyatakan bahwa kinerja pegawai sudah sangat baik.

Berikut ini tanggapan responden atau masyarakat terhadap kesediaan pegawai di kantor Camat Kuala Kampar dalam menghadapi keluhan

masyarakat serta keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar.

**Tabel.V.13. Tanggapan responden atau masyarakat tentang ketersediaan pegawai di kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam menghadapi keluhan konsumen.**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	10	10%
2	Setuju	73	73%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	17	17%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.13 dapat di lihat bahwa tanggapan responden atau masyarakat tentang ketersediaan pegawai di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, yang mana dari 100 jumlah responden 10 orang atau 10% yang memberikan penilaian sangat setuju, 73 orang atau 73% memberikan nilai setuju, tidak ada yang memberikan penilaian ragu-ragu, 17 orang atau 17% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah orang masyarakat yang mengurus KTP beliau mengatakan “*kesediaan para pegawai di kantor Camat Kuala Kampar mau meluangkan waktunya untuk menanggapi keluhan masyarakat*

*ataupun informasi lainnya .walaupun masih ada juga pegawai kantor camat yang kurang melayani masyarakat tetapi ini sangat jarang terjadi”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat menyatakan kesediaan pegawai di Kantor Camat Kuala Kampar mau meluangkan waktu menanggapi keluhan masyarakat atau banyak yang menyatakan sangat setuju dan setuju dengan pegawai kantor Camat Kuala Kampar dalam meluangkan waktunya untuk menanggapi keluhan masyarakat.

Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus jelas, dan tidak berbelit belit, yang seakan-akan mengada-ada. Hal ini perlu dihindarkan karena akan menyebabkan masyarakat yang dilayani tidak merasa puas.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tanggapan responden mengenai pegawai pada kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat dan benar.

**Tabel V.14. Tanggapan Reponden Mengenai Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Cepat, Tepat dan Benar.**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	3	3%
2	Setuju	25	25%
3	Ragu-ragu	25	25%
4	Tidak setuju	45	45%
5	Sangat tidak setuju	2	2%
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

*Sumber : Data olahan hasil penelitian tahun 2012*

Dari tabel V.14 dapat di lihat bahwa tanggapan responden atau masyarakat mengenai pegawai pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat dan benar, yang mana dari 100 jumlah responden 3 orang atau 3% yang memberikan penilaian sangat setuju, 25 orang atau 25% memberikan nilai setuju, 25 orang atau 25% yang memberikan penilaian ragu-ragu, 45 orang atau 45% yang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang atau 2% yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah orang masyarakat yang mengurus KTP beliau mengatakan, *bahwa tanggapan masyarakat mengenai pegawai pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat dan benar masih kurang baik, ini*

*disebabkan masih lamanya pembuatan KTP dan masih banyaknya KTP yang salah dalam penerbitan sehingga membutuhkan waktu yang lama lagi untuk perbaikan”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden atau masyarakat mengenai pegawai pada Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat dan benar masih kurang baik.

#### **5.2.5. *Tangible.***

Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Organisasi mengeluarkan banyak uang untuk meningkatkan fasilitas mereka, membuat lebih menarik yang dapat membantu masyarakat, disambut baik seperti ruang parkir, dekorasi yang indah, fasilitas ruang tunggu, peralatan yang canggih dan sebagainya. Merupakan bagian dari hubungan kemasyarakatan yang semua ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan dalam memberikan kebutuhan dan keinginan masyarakat haruslah di ikuti dengan sarana dan prasarana. Adapun sarana yang dibutuhkan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel V.15. Sarana dan Prasarana Yang Menunjang Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1	Ruang tunggu	2	Memadai
2	Ruang tamu	1	Memadai
3	Sofa	2	Baik
4	Printer	15	10 baik 5 rusak
5	Tlp Otomatis/Non Otomatis	1	Baik
6	Mesin Tik	5	Baik
7	Meja kerja	20	Baik
8	Kursi kerja	25	Baik
9	Meja kursi tamu	3	Baik
10	Lemari	15	13 baik 2 rusak
11	Ruang rapat	1	Memadai
12	Ruang data	1	Memadai
13	Gedung serba guna	1	Memadai
14	Komputer	15	Baik 11 rusak 4

*Sumber : Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan,2012*

Peralatan tersebut sangat bermanfaat bagi penunjang pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana dan pegawai di kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.16. Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	15	15%
2	Setuju	67	67%
3	Ragu-ragu	15	15%
4	Tidak setuju	3	3%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

Dari tabel V.16 dapat di lihat bahwa tanggapan responden atau masyarakat mengenai sarana dan prasarana di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, yang mana dari 100 jumlah responden 15 orang atau 15% yang memberikan penilaian sangat setuju, 67 orang atau 67% memberikan nilai setuju, 15 orang atau 15% yang memberikan penilaian ragu-ragu, 3 orang atau 3% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.



Berdasarkan wawancara dengan salah orang masyarakat yang mengurus KTP beliau mengatakan, *“fasilitas yang ada di kantor Camat Kuala Kampar kabupaten Pelalawan sudah memadai dan sudah cukup lengkap, serta bagus”*

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas yang ada pada kantor Camat Kuala Kampar sudah cukup lengkap dan bagus.

Kemudian berikut ini dapat dilihat tabel mengenai pegawai kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan

**Tabel V.17. Mengenai Pegawai Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	55	55%
2	Setuju	40	40%
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	5	5%
5	Sangat tidak setuju	-	-
<b>Total keseluruhan</b>		100	100%

Dari tabel V.17 dapat dilihat bahwa tanggapan responden atau masyarakat tentang pegawai di Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, yang mana dari 100 jumlah responden 55 orang atau 55% yang memberikan penilaian sangat setuju, 40 orang atau 40% memberikan nilai setuju, tidak ada yang memberikan penilaian ragu-ragu, 5 orang atau 5% yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu orang masyarakat yang mengurus KTP beliau mengatakan *”pegawai yang memberikan pelayanan sudah cukup baik serta mempunyai kompetensi yang baik dalam pelayanan”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Camat Kuala Kampar yang melayani masyarakat sudah cukup baik walaupun masih ada yang tidak setuju namun itu hanya beberapa responden.

**Tabel V.18. Rekapitulasi Hasil Penelitian Dari Kelima Variabel Kualitas Pelayanan.**

No	Daftar Variabel dan Indikator nya	Kriteria Jawaban					Persentase
		SS	S	RR	TS	STS	
1	<b>Kehandalan</b>						
	Kesesuaian dalam pelayanan	15 (15%)	57 (57%)	23 (23%)	5 (5%)	-	100 (100%)
	Penampilan dan keterampilan	25 (25%)	60 (60%)	-	15 (15%)	-	100 (100%)
2	<b>Daya tanggap</b>						
	Kecepatan dalam pelayanan	10 10%	45 (45%)	-	35 (35%)	10 (10%)	100 (100%)
	Kemudahan dalam pelayanan	23 (23%)	67 (67%)	-	10 (10%)	-	100 (100%)
3	<b>Jaminan</b>						
	Pengetahuan dan penguasaan kantor camat kuala kampar	35 (35%)	65 (65%)	-	-	-	100 (100%)
	Kepercayaan responden terhadap kantor camat kuala kampar	20 (20%)	53 (53%)	-	27 (27%)	-	100 (100%)
4	<b>Empati</b>						
	Kesediaan menghadapi keluhan masyarakat	10 (10%)	73 (73%)	-	17 (17%)	-	100 (100%)
	Penampilan tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	3 (3%)	25 (25%)	25 (25%)	45 (45%)	2 (2%)	100 (100%)
5	<b>Bentuk fisik</b>						
	Fasilitas gedung dan perlengkapan	15 (15%)	67 (67%)	15 (15%)	3 (3%)	-	100 (100%)
	Tenaga kerja atau MSDM	55 (55%)	40 (40%)	-	5 (5%)	-	100 (100%)
	<b>JUMLAH</b>	211	552	63	162	12	1000
	<b>PERSENTASE</b>	21.1%	55.2%	6.3%	16.2%	1.2%	100%

Berdasarkan Tabel.V. 18. Rekapitulasi hasil penelitian, jawaban responden atau masyarakat mengenai kelima variabel beserta indikatornya tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan dapat dikategorikan baik , hal ini dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang menyatakan Sangat Setuju adalah 21.1%, yang menyatakan Setuju 55.2%, yang menyatakan Ragu-ragu 6.3% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16.2% serta yang menyatakan Sangat Tidak Setuju hanya 1.2%.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dikantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan sudah baik, hal ini dikarenakan kualitas pegawai serta Fasilitas yang sangat menunjang dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Penelitian terhadap 100 orang responden memberikan tanggapan tentang pelayanan yang terdiri dari *realibility* , *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. dimana dari kelima variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Realibility berdasarkan tabel V.7 diketahui 57 responden yang menjawab setuju dan 5 responden yang menjawab tidak setuju, kemudian pada tabel V.8 diketahui 60 responden yang menjawab setuju dan 15 responden menjawab tidak setuju. Dari kedua tabel tersebut dapat disimpulkan kesesuaian dalam pelayanan serta penampilan dan keterampilan telah sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.

Responsiveness berdasarkan tabel V.9 diketahui 45 responden yang menjawab setuju dan 35 yang menjawab tidak setuju, kemudian pada tabel V.10 diketahui 67 responden yang menjawab setuju dan 10 responden menjawab tidak setuju. Dari kedua tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam

pelayanan serta kemudahan dalam pelayanan yang diberikan sudah bagus,cepat dan tepat.

Assurance berdasarkan tabel V.11 Diketahui bahwa 65 responden yang menjawab setuju dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, kemudian pada tabel 12 diketahui 53 responden menjawab setuju dan 27 responden menjawab tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan penguasaan serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan sudah baik.

Emphaty berdasarkan tabel V.13 diketahui bahwa 73 responden menjawab setuju dan 17 responden menjawab tidak setuju, kemudian pada tabel V.14 diketahui 25 respnden yang menjawab setuju dan 45 responden menjawab tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesediaan menerima keluhan masyarakat sudah baik sedangkan pada penampilan tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan masih buruk tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

Tangibel dari tabel V.16 diketahui 67 responden menyatakan setuju dan 3 responden menyatakan tidak setuju, kemudian pada tabel V.17 diketahui 40 responden menyatakan setuju dan 5 responden menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasilitas gedung serta tenaga kerja sudah baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indek kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan khususnya pada penerbitan kartu tanda penduduk selama

ini adalah berkategori sudah baik ini terlihat persentase dari kelima variabel tersebut responden menyatakan setuju sebesar 55.2%.

## **6.2. Saran-saran**

Dari permasalahan yang ada diatas, maka peneliti disini ingin memberikan saran bagi pegawai Kantor Camat Kuala Kampar maupun jajaran yang terkait dengan permasalahan tentang pelayanan publik khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, sehingga kedepanya diharapkan dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun yang menjadi saran-sarannya adalah sebagai berikut :

1. Pihak Kantor Camat perlu memperbaiki kinerja pegawai atau persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan selama ini masih kurang baik .
2. Pihak Kecamatan Kuala Kampar diharapkan supaya bekerja lebih teliti lagi, sehingga kesalahan dapat diminimalisir
3. Perlu diadakan pendidikan dan pelatihan bagi para aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku -buku

- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Irawan, *Manajemen Personalia*, PT. Cipta Anugerah, Jakarta, 2002.
- Katsir, Al-Hafizh Ibnu, *Perjalanan Hidup Empat khalifah Rasul Yang Agung*, Darul Haq, Jakarta, 2010.
- lembaga Administrasi Negara, *System Administrasi Negara Republik indonesia*, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta, 2003.
- Moekijat, *Dasar-Dasar motivasi*, Pionir jaya, Bandung, 2001.
- Moner, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Nurcholis, Hanif, *Pemerintah Dan Otonomi Daerah*, Grasindo : Jakarta, 2005.
- Rangkuti, *Manajemen Jasa*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004.
- Rini, indahwati, *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*, Simposium Nasional Akuntansi, Pontianak, 2008.
- Septi Winarsih, Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Sianipar J.P.G, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, Jakarta, 1999.
- Syafiie, Inu Kencana, *Sistem Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung, 2005.
- Thoha, miftah, *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi*, PT. Ghalia indonesia, Jakarta, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi, Bandung, 1996.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*, Andi. Yogyakarta, 2001
- Taufiq, Abdullah Ahmad, *Enam Sifat Yang Mulia Dalam Untaian Kisah Penuh Makna*, Pustaka pesantren payaman, Payaman, 2010.
- Umar, Husain, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT Raja Grafinso Persada, Jakarta, 2004.
- Wahyudi, Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali pers, Jakarta, 2005.
- Wibawa, Samodra, *Beberapa Konsep Untuk Administrasi Negara*, liberty, Jogjakarta, 2001.

Wasistiono, *Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.

**Sumber lain**

Al-Quran dan terjemahannya, Departemen Agama Republik Indonesia, 2007.

Keputusan MENPAN No 63 tahun 2004, tentang pedoman umum penyelenggaraan administrasi publik

PERDA Kab Pelalawan No 13 tahun 2011, tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

PERDA No 06 tahun 2006, tentang retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah No.53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

[www.pelalawankab.go.id](http://www.pelalawankab.go.id)